МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ІНОЗЕМНИХ МОВ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОГО МОВОЗНАВСТВА, СЛОВ'ЯНСЬКИХ МОВ ТА СВІТОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
(назва навчальної дисципліни)

освітньо-професійний ступінь молодший бакалавр
(назва освітнього ступеня)

галузь знань 02 Культура і мистецтво
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(код і назва спеціальності)

освітня програма Інформаційна, бібліотечна та архівна справа: документознавство
(код і назва спеціальності)

тип дисципліни обов'язкова
(обов'язкова / вибіркова / факультативна)

Ізмаїл – 2020

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньо-професійної програми

_____ Ж.В.Кожухар
(підпис, ініціали, прізвище)

РЕКОМЕНДОВАНО:
кафедри загального мовознавства,
слов'янських мов та світової літератури
протокол № 1 від 31.08.2020
Завідувач кафедри

_____ Л.С. Шевчук
(підпис, ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО:
Голова ради з якості вищої освіти
факультету іноземних мов

_____ Є.О. Рябушко
(підпис, ініціали, прізвище)

Розробники програми: Берестецька О.П., викладач кафедри загального мовознавства, слов'янських мов та світової літератури

Рецензенти програми: Кожухар Ж.В., канд пед наук, ст. викл.кафедри математики, інформатики та інформаційної діяльності

© Берестецька О.П., 2020
© ІДГУ, 2020

І. Опис дисципліни

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна	***Заочна***
Кількість кредитів: 3	*Лекції*:	
	16	*6*
Модулів:	*Практичні заняття*:	
Загальна кількість годин:90	*20*	*6*
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом: ІІ	*Лабораторні заняття:*	
Семестр: 4	*Семінарські заняття*:	
Тижневе навантаження (год.): - аудиторне: *3* - самостійна робота: 4/5	*Консультації:*	
	Індивідуальні заняття:	
Форма підсумкового контролю: залік		
Мова навчання: українська	*Самостійна робота:*	
	54	*78*

2. МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є теоретичні і практичні аспекти організації референтської та офісної діяльності.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування в студентів комплексу знань та умінь щодо професійної діяльності референта, секретаря-референта керівника у сучасних державних та відомчих установах.

Передумовою вивчення дисципліни є знання з дисциплін: «Лінгвістичні основи документознавства», «Вступ до спеціальності з основами наукових досліджень».

Міждисциплінарні зв'язки дисципліна пов'язана з такими дисциплінами як «Загальне та управлінське документознавство», «Діловодство».

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа: документознавство» з підготовки здобувачів вищої освіти за початковим рівнем вищої освіти (короткий цикл) за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа галузі знань 02 Культура і мистецтво.

Інформація про компетентності та відповідні їм програмні результати навчання за дисципліною

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК2.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	**ПРН 2.**	Знати і розуміти особливості документаційних процесів діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність.
		ПРН 4.	Знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи
		ПРН 6.	Вміти використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для виконання професійних завдань.
		ПРН 9.	Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання навчальних та професійних завдань
ЗК3.	Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності	**ПРН 1.**	Знати і розуміти наукові засади організації, модернізації та впровадження новітніх технологій в інформаційній, бібліотечній та архівній діяльності
		ПРН 2.	Знати і розуміти особливості документаційних процесів діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність.
		ПРН 17.	Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави
ЗК4.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	**ПРН 12**	Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов
ЗК6.	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	**ПРН 2.** **ПРН 6**	Знати і розуміти особливості документаційних процесів діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність. Вміти використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для виконання професійних

		ПРН 9. **ПРН 11.**	завдань. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання навчальних та професійних завдань. Впроваджувати та використовувати комунікаційні технології у соціальних системах, мультимедійне забезпечення інформаційної діяльності
ЗК7.	Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.	**ПРН 9.**	Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання навчальних та професійних завдань.
		ПРН 10.	Володіти інформаційною культурою, вмінням узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію
ЗК8.	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	**ПРН 13.** **ПРН 16**. **ПРН 22.**	Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва Оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення. Навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань
ФК1.	Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.	**ПРН 6** **ПРН 10**	Вміти використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для виконання професійних завдань. Володіти інформаційною культурою, вмінням узагальнювати, аналізувати і синтезувати інформацію
ФК3.	Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.	**ПРН 2.**	Знати і розуміти особливості документаційних процесів діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність.
		ПРН 6.	Вміти використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для виконання професійних завдань.
		ПРН 11. **ПРН 13.**	Впроваджувати та використовувати комунікаційні технології у соціальних системах, мультимедійне забезпечення інформаційної діяльності Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва

ФК5.	Здатність використовувати автоматизовані інформаційно-пошукові системи.	**ПРН 6.** **.** **ПРН 9.** **ПРН 11.**	Вміти використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для виконання професійних завдань. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання навчальних та професійних завдань. Впроваджувати та використовувати комунікаційні технології у соціальних системах, мультимедійне забезпечення інформаційної діяльності
ФК 7.	Здатність опановувати і використовувати технології електронного документообігу.	**ПРН 2.** **ПРН 13**	Знати і розуміти особливості документаційних процесів діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організовувати референтну та офісну діяльність. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва
ФК10.	Здатність використовувати PR та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури	**ПРН 11** **ПРН 13.**	Впроваджувати та використовувати комунікаційні технології у соціальних системах, мультимедійне забезпечення інформаційної діяльності Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва

Матриця відповідності компетентностей результатам навчання за дисципліною

Шифр компетентності	**Результати навчання**			
	Знання	**Уміння**	**Комунікація**	**Автономність та відповідальність**
ЗК2.	ПРН 2	ПРН 2, ПРН 4, ПРН 6, ПРН 9,.		
ЗК3.	ПРН 1, ПРН 2,	ПРН 1, ПРН 2, ПРН 17	ПРН 17	
ЗК4.			ПРН12	
ЗК6.	ПРН 2,	ПРН 6, ПРН 9, ПРН 11.	ПРН 11	
ЗК7.		ПРН9, ПРН10	ПРН 10	
ЗК8			ПРН 13	ПРН 16, ПРН 22
ФК1.		ПРН 6, ПРН 10		
ФК3.	ПРН 2	ПРН 2, ПРН 6, ПРН11	ПРН 11, ПРН 13	ПРН 13
ФК 5		ПРН 6, ПРН 9,	ПРН 11	

		ПРН 11		
ФК 7	ПРН 2	ПРН 2	ПРН 13	ПРН 13
ФК 10		ПРН 11	ПРН 11, ПРН 13	ПРН 13

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 3кредита ЄКТС (90 годин).

№ з/п	Назви тем	Кількість годин (заочна форма навчання)						Кількість годин (денна форма навчання)					
		Аудиторні	Лекції	Семінарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Самостійна робота	Аудиторні	Лекції	Семінарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Самостійна робота
1.	Вступ. Сутність референтської/ секретарської діяльності	3	1	2			4	1	1				8
2.	Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта	3	1	2			4	1	1				6
3.	Робота секретаря-референта з масивами та потоками документів	4	2	2			4	1	1				6
4.	Реферування в роботі секретаря-референта	3	2	1			6	2		2			8
5.	Редагування в роботі секретаря-референта	3	2	1			6	2		2			6
6.	Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта	3	1	2			6	2		2			6
7.	Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів	3	1	2			4	1	1				8
8.	Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування	4	2	2			4	1	1				6
9.	Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника	3	1	2			4	1	1				8
10.	Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників	3	1	2			4						6
11.	Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта	4	2	2			4						6
	Проміжний контроль						4						4
	Разом:	36	16	20			54	12	6	6			78

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5.1. Зміст навчальної дисципліни за темами

Тема 1. Вступ. Сутність референтської/секретарської діяльності.

Предмет, мета і завдання курсу «Теорія і практика референтської та офісної діяльності». Поняття референтської діяльності. Секретар і референт як представники секретарської професії. Діяльність секретаріату в структурі апарату управління.

Тема 2. Правові основи діяльності секретаря-референта. Посадові обов'язки секретаря-референта.

Законодавча та нормативно-методична база роботи секретаря-референта. Трудовий кодекс. Закони, що регулюють окремі аспекти документування та роботи з документами. Нормативно-методичні документи з діловодства та архівної справи. Категорії секретарів. Функції секретарів різних категорій. Залежність функцій секретаря-референта від рівня керівника, напряму діяльності установи, обсягу документообігу, системи документаційного забезпечення. Професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості. Робочий архів секретаря-референта. Планування робочого часу секретаря-референта. Нормування праці секретаря-референта.

Тема 3. Робота секретаря-референта з масивами та потоками документів.

Традиційний документообіг як основа функціонування установи. Місце організаційно-розпорядчої документації у забезпеченні діяльності установ. Електронний документообіг. Організація роботи зі документами службового використання. Робота з документами, що містять комерційну таємницю. Обов'язки секретаря-референта щодо організації документообігу в установі. Підготовка документів для огляду керівником та підпису. Архівування документів.

Тема 4. Реферування в роботі секретаря-референта.

Поняття про реферування як одного з видів аналітичної діяльності. Формування навичок осмисленого сприйняття тексту, пошуку ключових слів, складання смислових рядів, виявлення домінанти, визначення кола смислових аспектів, побудови схеми викладу і роботи над текстом, мовою і стилем реферату. Етапи процесу реферування. Методика реферування одного джерела і кількох джерел. Поняття про реферат. Різновиди рефератів. Вимоги до реферату. Структура й стиль реферату. Методи відбирання та подання інформації, необхідної керівникові.

Тема 5. Редагування в роботі секретаря-референта.

Поняття про редагування. Техніка редагування текстів. Види правок текстів: правка-вичитування, правка-скорочення, правка-опрацювання, правка-переробляння. Коректурні знаки.

Тема 6. Спічрайтерська діяльність у роботі секретаря-референта

Поняття про спічрайтерство. Етапи роботи з підготовки текстів письмових замовлень керівника. Визначення умов і узгодження концепції. Різновиди джерел інформації. Способи фіксування інформації: конспектування (реферування), картографування, ксерокопіювання. Складові опрацювання теми: аспектуалізація, класифікація, вироблення авторської позиції. Техніка написання роботи. Підготовка тексту усного виступу керівника. Мета і зміст усного виступу. Структура виступу. Фігури мовлення. Типові недоліки виступу. Особливості особистості керівника й підготовка виступу для нього.

Тема 7. Робота секретаря-референта з організації прийому відвідувачів

Обов'язки секретаря-референта з організації прийому відвідувачів. Категорії відвідувачів: співробітники своєї фірми, працівники інших установ, відряджені, громадяни. Загальні правила прийому відвідувачів. Особливості прийому різних категорій відвідувачів.

Тема 8.Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування

Обов'язки секретаря-референта з організації телефонного обслуговування керівника. Загальні правила ведення телефонних переговорів. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вхідних телефонних дзвінків. Комунікативна поведінка секретаря-референта в разі вихідних телефонних дзвінків. Особливості ведення «внутрішніх»

телефонних переговорів та переговорів мобільним телефоном. Фіксування телефонних повідомлень та переговорів. Правила приймання й передавання телефонограм.

Тема 9. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника

Обов'язки секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника. Підготовка до ділової поїздки (відрядження): з'ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів. Дії секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні. Дії секретаря-референта після повернення керівника з відрядження.

Тема 10. Робота секретаря-референта з організації нарад та інших управлінських заходів із великою кількістю учасників

Форми управлінської діяльності на підприємстві: наради, засідання, збори, конференції, семінари, симпозіуми. Обов'язки секретаря-референта з організації оперативних нарад з невеликою кількістю учасників. Підготовка до наради з великою кількістю учасників: підготовка порядку денного; визначення кола учасників, дати та місця проведення; підготовка програми та прес-релізу; запрошення учасників; підготовка й тиражування матеріалів; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення наради з великою кількістю учасників: реєстрація учасників, організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення конфіденційних нарад.

Тема 11. Робота секретаря-референта з організації ділових зустрічей та переговорів. Візитні картки в роботі секретаря-референта

Ділові зустрічі в діяльності фірми. Підготовка до ділової зустрічі: визначення часу і місця зустрічі; запрошення; визначення складу учасників переговірної групи та протокольної групи; підготовка програми візиту; підготовка необхідної документації; бронювання номерів у готелі; організаційно-технічне забезпечення. Особливості проведення ділових зустрічей. Церемонія зустрічі делегації. Етикет привітання. Протокол розміщення в автомобілях. Поселення в готель. Візит ввічливості. Розміщення за столом переговорів. Різновиди візитних карток. Оформлення візитних карток.

5.2. Тематика практичних занять

1.	Функції та посадові обов'язки секретаря-референта
2.	Діяльність секретаря-референта щодо організації робочого місця
3.	Діяльність секретаря-референта щодо організації роботи в офісі
4.	Організація документного обслуговування діяльності керівника
5.	Реферування як вид аналітичної діяльності
6.	Редагування документів
7.	Техніка написання доповіді для керівника
8.	Гостинність та офісний етикет
9.	Прийом відвідувачів в офісі, організація прийому громадян
10.	Організація бездокументного обслуговування.
11.	Участь секретаря-референта в організації ділових поїздок та відряджень керівника
12.	Організація управлінських заходів із великою кількістю учасників
13.	Організація ділових зустрічей та переговорів

5.3. Організація самостійної роботи студентів

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Основні види самостійної роботи студентів з дисципліни: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання рекомендованої літератури, самоконтроль рівня засвоєння програмного матеріалу, написання рефератів, виконання самостійних завдань.

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин	Форми звітності
1.	Опрацювання лекційного матеріалу	7 (2)	усна або письмова відповідь
2.	Підготовка до практичних занять	13 (6)	усна або письмова відповідь
3.	Виконання індивідуальних завдань: - підготовка реферату з обраної тематики; - наукових повідомлень	10 (10)	реферат, повідомлення
4.	Вивчення першоджерел з дисципліни	15 (86)	усна або письмова відповідь
5.	Підготовка до проміжного (модульного) контролю	4 (4)	МКР
	Разом	**72 (108)**	

Тематика індивідуальних завдань

1. Здійснити порівняльний аналіз таких професій як «секретар-референт» та «референт», а також «офіс-менеджер» та «секретар офісу».
2. Дослідити історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні.
3. Порівняти професійні знання референта та секретаря-референта.
4. Охарактеризувати етапи проходження ділової документації в установі.
5. Дослідити стилістичні прийоми, притаманні рекламним документам.
6. Порівняти індикативний та інформативний реферати.
7. Скласти план підготовки, проведення та завершення переговорів.
8. Скласти перелік основних помилок, що можуть мати місце при спілкуванні по телефону.
9. Дослідити вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.
10. Дослідити національні особливості використання жестів.

Тематика рефератів

1. Історичні етапи розвитку референтської діяльності в Україні
2. Етапи проходження ділової документації в установі
3. Стилістичні прийоми, притаманні рекламним документам.
4. Типи аргументів, що використовуються в промові.
5. Основні помилки, що можуть мати місце при прийомі відвідувачів в установі.
6. Вплив національних особливостей на ведення та перебіг переговорів.
7. Національні особливості використання жестів.
8. Загальні правила оформлення візитівок.
9. Основні цикли підготовки референта у вузі.
10. Процес еволюції професії референта.
11. Нормативні документи, що регламентують діяльність референта.
12. Основні помилки, що можуть мати місце при спілкуванні по телефону.
13. Основні вимоги до посади референта.
14. Взаємодія керівника і секретаря-референта.
15. Дизайн офісу.
16. Бібліотека в офісі.
17. Робота в open spase.
18. Голосовий набір документів.
19. Макіяж для офісу.
20. Клімат в офісі.

6. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

*6.1. Форми поточного контролю:*практичні заняття.

6.2. Форми проміжного контролю: модульна контрольна робота у формі теоретичних тесту.

6.3. Форми підсумкового контролю: залік.

7. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час вивчення дисципліни використовуються такі *методи поточного контролю***:**

- опитування під час практичних занять;
- письмові відповіді на питання.

Проміжний контроль - написання модульної контрольної роботи у формі тестів. Приклад:

1.Секретар-референт за дорученням керівника складає

a) кошториси, акти виконаних робіт
b) листи, запити
c) програми розвитку підприємства

2. **Якість секретаря, яка має на увазі здатність і уміння бути тактовним, чемним, вести бесіду без негативних емоцій – це …**

a) поінформованість
b) інтелігентність
c) ініціативність

3.При вирішенні різних питань (підготовці документів, бесіді з відвідувачами і по телефону тощо) секретар-референт

a) має використовувати тільки фактичну, строго перевірену інформацію
b) може розголошувати інформацію
c) може переповісти інформацію окремим співробітникам

8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Критерії оцінювання поточного, проміжного та підсумкового контролю визначаються Положенням про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів вищої освіти в умовах ЄКТС із урахуванням ***вагових коефіцієнтів***:

– **поточного контролю**:

для дисциплін, що завершуються заліком – 0,7;

– **проміжного контролю**:

для дисциплін, що завершуються заліком – 0,3;

Схема розподілу балів

Максимальна кількість балів	70 балів (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях та виконання індивідуальних завдань, який переводиться у 100-бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом 0,7	30 балів(проміжний контроль) – за результатами виконання модульної контрольної роботи
Мінімальний пороговий рівень	35 балів (поточний контроль)	16 балів (проміжний контроль)

8.1. Шкала та критерії оцінювання знань студентів

Рівні навчальних досягнень	100-бальна шкала	Критерії оцінювання навчальних досягнень	
		Теоретична підготовка	Практична підготовка
		Студент	
Відмінний	**100…90**	вільно володіє навчальним матеріалом, висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань	може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не передбачені навчальною програмою; вільно використовує знання для розв'язання поставлених перед ним завдань
Достатній	**89….70**	вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні огріхи у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці	за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою; має стійкі навички виконання завдання
Задовільний	**69…51**	володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно, на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу	має елементарні, нестійкі навички виконання завдань
Незадовільний	**50…1**	має фрагментарні знання (менше половини) при незначному загальному обсязі навчального матеріалу; відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді допущено суттєві помилки	планує та виконує частину завдання за допомогою викладача

8.2.Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів на практичних заняттях

Оцінка	Критерії оцінювання навчальних досягнень
5 балів	Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно й аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або

	оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
4 бали	Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
3 бали	Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Однак не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.
2 бали	Оцінюється робота студента, який достатньо не володіє навчальним матеріалом, однак фрагментарно, поверхово (без аргументації й обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.
1 бал	Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
0 балів	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

8.3. Критерії оцінювання реферату*:*

№	Опис критерію	Максимальна кількість балів
1.	Ступінь розкриття теми	2
2.	Обґрунтованість висновків	2
3.	Якість оформлення роботи	1
Разом		5

Шкала оцінювання реферату:

Кількість балів, що відповідає рівню	Оцінка за традиційною системою	Рівень виконання
4-5	Відмінно	Високий
3	Добре	Достатній
2	Задовільно	Середній
0 - 1	Незадовільно	Низький

8.4. Критерії оцінювання модульної контрольної роботи.

Модульна контрольна робота вважається виконаною у разі надання 16 правильних відповідей. Бал, отриманий за МКР, переводиться за 100-бальною шкалою, а визначений показник множиться на ваговий коефіцієнт 0,3 та округлюється до цілого.

кількість правильних відповідей - оцінка		
30 - 5	**25 - 4,25**	**20 - 3,5**
29 - 4,85	**24 - 4,1**	**19 - 3,35**
28 - 4,7	**23 - 3,95**	**18 - 3,2**
27 - 4,55	**22 - 3,8**	**17 - 3,05**
26 - 4,4	**21 - 3,65**	**16 - 2,9**

8.5. Критерії оцінювання під час підсумкового контролю Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю.

9. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Персональні комп'ютери, ноутбук, проектор для демонстрації кіно-, фото-, фонодокументів.

10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

10.1. Основні джерела

1. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 320 с.
2. Варенко В.М. Референтна справа. Навч. посібник. Київ, 2007, 168 с.
3. Варенко В. М. Горбунова О. В.. Референтна справа [Електронний ресурс] : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2016. 196 с. URL: http://culonline.com.ua/Books/Referentna%20sprava%20Varenko.pdf
4. Вербицька Т. С., Чіннікова В. П. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів: Оріяна – Нова, 2001. 392с.
5. Гордієнко. К. Д. Діловодство в роботі секретаря. Практичний посібник. Київ: КНТ, 2006. 280с.
6. Кульчицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навчальний посібник. Київ: МАУП, 2002. 224с.
7. Палеха Ю. І. Іміджологія: Навчальний посібник. / За заг. ред. З. І. Тимошенко. Київ: Вид-во Європейського ун-ту, 2005. 324с.
8. Палеха Ю. І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури. Навчальний посібник. – 2 – ге вид., доп. Київ: Вид-во Європейського ун-ту, 2002. 337с.
9. Палеха Ю.І. Управлінське документування: Навчальний посібник: У 2 ч. 3-тє вид., доп. Київ: Вид – во Європейського ун-ту, 2003.
10. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера. Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.
11. Слободянюк Н.Ю. Діловодство та управлінська документація: Навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2004. 80с.
12. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова ; за ред. В. М. Бріцина. Київ: Довіра, 2007. 687 с.
13. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сюта. 2-ге вид., доп. і випр. Київ: Довіра : УНВЦ «Рідна мова», 1998. – 507 с.

10.2. Допоміжні джерела

1. Алехина Ия. Имиджи этикет в бизнесе / Ия Алехина. – 2-е изд., испр. – М. : Дело, 2005. – 112 с.

2. Байкова И. Ю. Настольная книга секретаря-референта / И. Ю. Байкова. – М. : Эксмо, 2007. – 336 с.

3. Басаков М. И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах : учебное пособие / М. И. Басаков. – 3-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 320 с.

4. Власов Л. В. Секретарь-референт – референт – помощник руководителя / Л. В. Власов, В. И. Гладков. – СПб. : Книга, 2002; 2003.

5. Власов Л. В. Секретарь-референт – референт руководителя учреждения / Л. В. Власов, В. И. Гладков. – М. : Экономика, 2000.

6. Веселов Л. В. Профессия – секретарь-референт – референт / Л. В. Веселов. – М., 2004.

7. Грачев Ю. Н. Ведение переговоров с инофирмами / Ю. Н. Грачев. – М. : АО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997. – 128 с.

8. Качалина Л. Н. Секретарь – референт – референт учреждения / Л. Н. Качалина. – М. : Экономика, 2000.

9. Матвеев В. В мире вежливости: О культуре общения людей / В. Матвеев, А. Панов. – М. : Внешнеторгиздат-Дейта Пресс, 1991. – 132 с.

10. Моисеенко Е. А. Коммуникации в бизнесе / Е. А. Моисеенко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2007. – 315 с.

11. Павлова Л. Г. Основы делового общения : учебное пособие / Л. Г. Павлова ; под ред. Л. А. Введенской. – Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 311 с. Соколова Ольга. Настольная книга офис-менеджера / Ольга Соколова. – СПб. : Питер, 2007. – 160 с.

12. Теория и практика референтской деятельности : учебное пособие / Гойхман О. Я., Гордиенко Т. В., Надеина Т. М. и др. : подобщ. ред. проф. О. Я. Гойхмана. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 272 с.

13. Ярыгина И. З. Как организовать работу с иностранными банками и фирмами. Протокол. Переговоры. Контакты / И. З. Ярыгина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Изд-во АО «Консалтбанкир», 1995. – 112 с.